

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang di inginkan oleh masyarakat. Pada saat ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Maka dari itu, sebagaimana kita ketahui bahwa semakin maraknya ketidakpuasan masyarakat dalam melakukan suatu urusan dengan penyelenggara pelayanan yang terkait.

Masyarakat Indonesia semakin kritis dan menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah, tidak hanya dipusat pemerintahan, tetapi disemua tingkat pemerintahan dari pusat sampai Kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama, fungsi pemerintah dalam otonomi daerah ada 3 yaitu, Pelayanan kepada masyarakat (*service*), membuat pedoman/arah atau ketentuan kepada masyarakat, dan pemberdaya (*emporing*).

Salah satu tugas pemerintahan tingkat kelurahan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Otonomo daerah yang sarat dengan isu strategis berupa kelembagaan, sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja yang kondusif merupakan tantangan bagi kelurahan untuk menanggapi dan mensiasatinya dengan tanggap dan cepat agar tidak ketinggalan dari kelurahan lain dalam memacu gerak pembangunan dengan demikian diperlukan kinerja yang baik dan cepat serta optimal dari organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting oleh karena itu dengan

adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil kerja akan terlihat sehingga dapat diketahui seberapa tugas yang telah di pikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melaksanakan tugas yang diemban dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan hasil program pembangunan secara komprehensif dapat diperoleh melalui pengelolaan data yang akurat.

Sebagaimana kita ketahui bahwa pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat di Kota Palangka Raya sehingga kualitas pelayanan di Kelurahan Kereng Bangkirai perlu ditingkatkan lagi bukan hanya dalam hal pelayanan saja namun petugas yang melayani masyarakat merupakan menjadi penilai agar terjalin kontribusi yang baik antar petugas pelayanan dan masyarakat.

Dalam hal ini masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan dalam proses pelayanan Kelurahan yang berdampak pada kerugian masyarakat itu sendiri. Sebagai salah satu yang sering menjadi keluhan masyarakat, yaitu petugas tidak selalu ada di loket sehingga masyarakat harus berkali-kali memanggil pihak petugas, hal ini menjadi penilaian sendiri bagi masyarakat dengan pihak penyelenggara pelayanan. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap penyelenggara pelayanan itu dan menimbulkan persepsi negatif. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Seksi Pelayanan Kependudukan dalam proses pelayanan yang dibeikan, sehingga tidak ada

keluhan yang di rasakan oleh masyarakat. Sesuai Perda Kota Palangka Raya No.4 Tahun 2016 Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Kantor Kelurahan harus lebih memperhatikan kenyamanan pengguna layanan karena dari sarana dan prasarana, sehingga hal ini menambah kekurangan pada Kantor Kelurahan. yang kita dapatkan adalah terkadang dalam pengurusan surat kependudukan, masyarakat masih jauh dari harapan, karena proses pelayanan yang lambat, jika waktu terbit surat relatif lama. Aparat Kelurahan seharusnya mengedepankan faktor efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan apabila sekurang-kurangnya sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat itu. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Adapun Jenis Pelayanan di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai yaitu:

- 1). Surat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk,
- 2). Surat pengantar pembuatan Akte Lahir,
- 3). Surat pengantar pembuatan SKTM,
- 4). Kependudukan (nikah,cerai, lahir, mati),
- 5). Surat pengantar permohonan izin usaha dagang,
- 6). Surat Keterangan Domisili/Penduduk,
- 7). Surat Keterangan Waris Tanah, dsb.

Dari banyak jenis pelayanan di kantor Kelurahan Kereng Bangkirai bahwa pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan

publik yang cepat, tepat dan efektif bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Dalam pasal 1 undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun disamping itu, tidak mungkin setiap sistem Penyelenggara Pelayanan tidak ada kendala atau hambatan dalam pelaksanaan tugas. sehingga disini begitu banyak pertanyaan dari berbagai pihak masyarakat, bagaimana solusinya agar setiap pelayanan di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai untuk lebih tersedia pada waktu yang tepat, cepat dan sesuai harapan masyarakat, oleh sebab itu peneliti ingin membahas tentang “Efektivitas Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya” .

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kelurahan Kereng Bangkirai yang relatif rendah.
2. Jangka waktu pelayanan kelurahan kereng bangkirai yang relatif lama.
3. Petugas tidak selalu ada di loket pelayanan.
4. Pegawai Kelurahan yaitu Lurah dan Sekretaris tidak selalu ada di Kantor Kelurahan.
5. Petugas Pelayana kurang ramah dan respon kurang baik.

6. Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih kurang.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dibatasi pada masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Kereng Bangkirai yang kurang dan relatif rendah.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu :

- a. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan tentang Efektivitas Pelayanan Publik Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di dapat dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

2. Manfaat secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai



pelayanan Kantor Kelurahan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

### 3. Manfaat bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

### 4. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

